

Toekomst

* * Museum Ons' Lieve Heer op Solder



Competentieprofielen

Competentieprofielen Museum Ons' Lieve Heer op Solder

Auteur	:	Ria Leliveld
Jaar van uitgave	:	2010
Opleiding	:	Opleidingskunde, Training & Human Development
Begeleider	:	Tirza van Dongen
Onderwijsinstelling	:	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Plaats van uitgave	:	Nijmegen

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	4
2. MISSIE, KERNWAARDEN en COMPETENTIES	5
MISSIE	5
KERNWAARDEN	5
COMPETENTIES EN KERNWAARDEN	6
3. COMPETENTIEWOORDENBOEK	7
4. COMPETENTIEPROFIELEN DIRECTIE, BEDRIJFSVOERING EN SECRETARIAAT	11
COMPETENTIEPROFIEL DIRECTEUR (M/V)	12
COMPETENTIEPROFIEL HOOFD BEDRIJFSVOERING (M/V)	16
COMPETENTIEPROFIEL SECRETARESSE (M/V)	21
5. COMPETENTIEPROFIELEN GROEP COLLECTIE	24
COMPETENTIEPROFIEL CONSERVATOR (M/V)	25
COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER MUSEALE SCHOONMAAK (M/V)	28
6. COMPETENTIEPROFIELEN GROEP PUBLIEK & PRESENTATIE	30
COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER EDUCATIE & PRESENTATIE (M/V)	31
COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER MARKETING, PR & COMMUNICATIE (M/V)	34
7. COMPETENTIEPROFIELEN GROEP INTERNE DIENST	38
COMPETENTIEPROFIEL HOOFD INTERNE DIENST / BEVEILIGING (M/V)	39
COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER INTERNE DIENST (M/V)	43
COMPETENTIEPROFIEL STARTENDE MEDEWERKER INTERNE DIENST (M/V)	46
COMPETENTIEPROFIEL INVALKRACHT INTERNE DIENST (M/V)	49
COMPETENTIEPROFIEL BEHEERDER MUSEUMWINKEL (M/V)	52

1. INLEIDING

Als voorbereiding op de invoering van competentiegericht werken bij het museum Ons' Lieve Heer op Solder zijn competentieprofielen ontwikkeld voor de museumorganisatie zoals die er na de restauratie en uitbreiding uit zal zien. Uitgangspunten hiervoor zijn de missie en kernwaarden van het museum. De competenties voor het museum staan beschreven in het competentiewoordenboek. De missie, kernwaarden en het competentiewoordenboek zijn in dit document opgenomen.

De competentieprofielen zijn gebaseerd op de nieuwe functieprofielen, op een analyse van vergelijkbare profielen binnen en buiten de culturele sector, op modellen vanuit de theorie en op individuele gesprekken met alle medewerkers van het museum. De conceptprofielen zijn per functiegroep met de medewerkers besproken. Daarnaast is er tijdens personeelsbijeenkomsten regelmatig aandacht besteed aan de profielen en aan het concept van competentiegericht werken. De feedback op de conceptprofielen is vervolgens verwerkt.

De profielen die nu voorliggen, zijn te beschouwen als 'voorlopig definitieve profielen'. Gezien het veranderingsproces waarin het museum zich bevindt, is het goed mogelijk dat de profielen de komende twee jaar opnieuw aanpassing behoeven. In die zin zijn de profielen te beschouwen als 'werkdocumenten'.

De competenties die bij de verschillende functies horen, zijn gebaseerd op de organisatiedoelen van het museum en op gesprekken met medewerkers over de competenties die zij nu en straks essentieel vinden voor een succesvolle uitoefening van hun functie. De profielen zijn per cluster opgenomen:

1. Directie, bedrijfsvoering en secretariaat
2. Groep Collectie: Conservatoren en medewerker museale schoonmaak
3. Groep Publiek & Presentatie: Marketing, PR & Communicatie en Educatie & Presentatie
4. Interne Dienst: hoofd Interne Dienst & Beveiliging, medewerkers interne dienst en beheerder museumwinkel.

De bijbehorende functieprofielen zijn apart beschreven in het functieboek.

2. MISSIE, KERNWAARDEN en COMPETENTIES

MISSIE

De missie van Museum Ons' Lieve Heer op Solder is:

- A) het levend houden van het cultureel en religieus erfgoed van katholiek Amsterdam vanaf de 17^{de} eeuw door middel van het actief beheren van het gebouw Oudezijds Voorburgwal 40 en met name de daarin aanwezige zolderkerk en de daaraan gekoppelde voorwerpen van kunst en kunstnijverheid.
- B) een gastvrije en inspirerende ontmoetingsplek zijn waar bezoekers kennis kunnen nemen van de universele waarden waar het museum voor staat en waar bezoekers ervaringen en kennis kunnen delen.

Deze missie draagt het museum uit in vier kernwaarden: het museum heeft een historische waarde, authenticiteitwaarde, belevingswaarde en maatschappelijke waarde.

KERNWAARDEN

Historische waarde

Museum Ons' Lieve Heer op Solder is een bijzonder historisch moment dat een belangrijke periode in de Nederlandse geschiedenis vertegenwoordigt en tastbaar maakt. Woonhuis en kerk functioneerden vanaf de Gouden Eeuw en geven inzicht in de geschiedenis van de burgerij, van het katholieke geloof en de omgang met dit geloof na de overgang van een katholieke naar een protestantse stadregering.

Authenticiteitwaarde

Anders dan bij andere historische huizen waarin sommige onderdelen zijn gereconstrueerd, is in Ons' Lieve Heer op Solder alles écht oud: de woonkamer, keuken, trappen, kerkvloer, constructie van de kerk galerijen, etc. De oudste onderdelen van het monument stammen al uit het begin van de 17e eeuw; de kerk is in 1662-1663 geconstrueerd en laat die oorspronkelijke constructie nog altijd zien. De kracht van authenticiteit moeten we koesteren.

Belevingswaarde

In Ons' Lieve Heer op Solder gaat de historische authenticiteit samen met belevingswaarde. Bezoekers voelen de authenticiteit en de waarde van het verleden. Een bezoek aan de schuilkerk is een historische sensatie. Het is dan ook van groot belang de beleving van authenticiteit te koesteren en te versterken. Bij iedere beslissing op het gebied van inrichting, restauratie of herinrichting weegt de belevingswaarde dan ook mee: een aanpassing kan nog zo verantwoord zijn op het gebied van historische- en authenticiteitwaarde, voor de bezoeker speelt de sensatie van het verleden een grote rol.

Maatschappelijke waarde

Museum Ons' Lieve Heer op Solder wil een gastvrije en inspirerende ontmoetingsplek zijn waar bezoekers kennis kunnen nemen van de waarden waar het museum voor staat en waar bezoekers ervaringen kunnen delen, of het nu gaat om religie, traditie of de Amsterdamse geschiedenis en actualiteit.

Ons' Lieve Heer op Solder wil letterlijke en figuurlijk ruimte bieden voor debat en dialoog over maatschappelijke thema's die passen bij de kern van het museum. En door topkwaliteit op het gebied van cultuur, architectuur en publieksvoorzieningen toe te voegen aan de Amsterdamse binnenstad, draagt het museum bij aan de kwaliteit, leefbaarheid en economische structuur van de buurt.

COMPETENTIES EN KERNWAARDEN

De missie, visie en kernwaarden van het museum worden uitgedragen door alle medewerkers van het museum en daardoor zichtbaar voor de bezoeker. Iedere medewerker draagt met zijn of haar specifieke kennis, vaardigheden en kwaliteiten bij aan de realisering van de visie en missie van het museum. Directie en medewerkers hebben in samenspraak competenties vastgesteld die van wezenlijk belang zijn voor de uitoefening van de verschillende functies binnen het museum, de uitstraling van de kernwaarden en de realisering van de (museale) doelen. Een competentie is het geheel aan kennis, vaardigheden en houding dat een medewerker inzet om zijn of haar werkzaamheden met succes uit te voeren.



Kernwaarde	Competenties
Historische waarde	Analyseren en rapporteren
	Instructies en procedures opvolgen
	Kwaliteitgerichtheid
	Resultaatgerichtheid
	Vakdeskundigheid toepassen
	Zorgvuldigheid / Accuratesse
Authenticiteitswaarde	Beslissen en activiteiten initiëren
	Begeleiden en ontwikkelen
	Mensgericht leiderschap
	Oordeelsvorming
	Samenwerken en overleggen
	Taakgericht leiderschap
Belevingswaarde	Communicatief vaardig
	Formuleren en presenteren
	Klantgerichtheid
	Overtuigen en beïnvloeden
	Plannen en organiseren
	Stressbestendigheid
Maatschappelijke waarde	Bedrijfsmatig handelen
	Initiatief (proactief handelen)
	Omgevingsbewustzijn
	Ondernemerschap
	Relaties bouwen en netwerken

3. COMPETENTIEWOORDENBOEK

In onderstaande lijst staan de competenties op alfabetische volgorde beschreven. Deze competenties vormen het 'woordenboek' van de museumorganisatie. Voor iedere functie binnen het museum zijn de competenties in kaart gebracht die belangrijk zijn om de taken en werkzaamheden met succes uit te kunnen voeren. De samenstelling van het competentiewoordenboek is alleen al een succesvol voorbeeld van de competentie 'samenwerken en overleggen'. Alle medewerkers hebben hieraan met kritische blik vanuit de werksituatie een waardevolle bijdrage aan geleverd.

A

Analyseren en rapporteren

Herkent belangrijke informatie, zoekt relevante of ontbrekende gegevens en legt verbanden. Legt gevonden informatie vast in heldere en onderbouwde voorstellen en plannen.

B

Bedrijfsmatig handelen

Handelt kostenbewust en maakt steeds een goede afweging tussen de kosten en baten van een actie of besluit. Toont het nodige financiële bewustzijn en laat zien inzicht te hebben in de dynamiek van de organisatie.

Begeleiden en ontwikkelen

Verstrekt anderen de informatie en aansturing die nodig is om een gezamenlijk doel te realiseren. Ontwikkelt (originele) oplossingen voor problemen die met het werkgebied verband houden en vindt invalshoeken die afwijken van de gevestigde denkpatronen.

Beslissen en activiteiten initiëren

Durft binnen de bevoegdheden beslissingen te nemen of acties te ondernemen, ook bij een niet-volledige kennis van de gevolgen van alle alternatieven of bij sterk conflicterende belangen.

C

Communicatief vaardig

Verwoordt standpunten en meningen helder en stemt houding en taalgebruik af op de gesprekspartner. Weet draagvlak te creëren en kan schakelen tussen verschillende niveaus in de organisatie. Is representatief in houding en taalgebruik.

F

Formuleren en presenteren

Formuleert mondelinge en schriftelijke informatie helder en bondig in correct Nederlands en afgestemd op de gesprekspartner of lezer.

I

Initiatief (proactief handelen)

Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert op nieuwe situaties, kansen en/of problemen en handelt in een vroeg stadium.

Instructies en procedures opvolgen

Werkt conform de gegeven instructies en geldende procedures, voert deze nauwgezet uit en weet welke procedure in welke situatie gevolgd moet worden.

K

Klantgerichtheid

Geeft een hoge prioriteit geven aan bezoekerstevredenheid en verleent gevraagd en ongevraagd service en assistentie. Is in deze zin 'het gezicht' van het museum richting de bezoekers.

Kwaliteitsgerichtheid

Hanteert hoge kwaliteitsnormen en streeft naar voortdurende borging van kwaliteit.

M

Mensgericht leiderschap

Geeft op stimulerende wijze richting en begeleiding aan medewerkers. Stemt stijl en methode van leidinggeven af op de individuele medewerker. Stimuleert samenwerking.

O

Omgevingsbewustzijn

Is goed geïnformeerd over organisatorische, economische, maatschappelijke, museale en culturele ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren.

Ondernemerschap

Signaleert kansen en mogelijkheden voor bestaande en nieuwe diensten en het daarnaar handelen.

Oordeelsvorming

Weegt gegevens en handelwijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar af en komt tot een onderbouwde beoordeling of een onderbouwd voorstel. Onderneemt acties die getuigen van een eigen visie op het werkgebied.

Overtuigen en beïnvloeden

De eigen visie, mening of standpunt helder, duidelijk en enthousiasmerend overbrengen op anderen en draagvlak creëren.

P

Plannen en organiseren

Bepaalt doelen en prioriteiten, geeft de benodigde acties, tijd, middelen en mensen aan om deze doelen te behalen en zet deze zo efficiënt mogelijk in.

R

Relaties bouwen en netwerken

Ontwikkelt en verstevigt relaties, allianties en coalities in en buiten de eigen organisatie en wendt deze aan om informatie, medewerking en steun te verkrijgen.

Resultaatgerichtheid

Onderneemt concrete acties om doelstellingen te behalen. Blijft ondanks tegenwerking, tegenslag of problemen gericht op het bereiken van het doel.

S

Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Stressbestendigheid

Vertoont effectief gedrag bij druk en stressvolle situaties.

T

Taakgericht leiderschap

Op een resultaatgerichte, doelgerichte en stimulerende wijze richting en sturing geven aan medewerkers. Taken verdelen, instructies geven, afspraken maken en de voortgang bewaken. Past de stijl en wijze van begeleiding aan op de betrokken individuen

V

Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Z

Zorgvuldigheid/Accuratesse

Gericht op detailinformatie en gaat hiermee accuraat en effectief om. Bewaakt de voortgang van afspraken.

4. COMPETENTIEPROFIELEN DIRECTIE, BEDRIJFSVOERING EN SECRETARIAAT

COMPETENTIEPROFIEL DIRECTEUR (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De directeur geeft richting aan het museumbeleid en de museumorganisatie. Hij/zij heeft een duidelijke visie en draagt deze zowel intern als extern uit. Hij/zij is cultureel ondernemer, signaleert kansen voor het museum en maakt deze ten gelde. De directeur faciliteert en inspireert medewerkers in hun werk en professionele ontwikkeling en geeft hieraan in samenspraak met de medewerker richting.

II. WERKGEBIEDEN

1. Strategisch beleid

Het ontwikkelen, implementeren, realiseren en bewaken van het strategisch- en publieksbeleid van het museum, het ontwikkelen van een visie op een meerjarenbeleid dat draagvlak heeft binnen het bestuur en de medewerkers en het zorg dragen voor een goede interne organisatie.

2. Collectiebeleid

In samenwerking met de Groep Collectie het ontwikkelen, realiseren en bewaken van het collectiebeleid, waaronder restauratie en onderhoud, beschrijving van de collectie, programmering van tentoonstellingen, aankoop, bruikleen en onderzoek.

3. Vertegenwoordiging van het museum

Het in- en extern vertegenwoordigen van het museum, het bouwen en onderhouden van een uitgebreid en relevant netwerk in verschillende sectoren van de maatschappij, het aangaan en/of uitbouwen van samenwerking met andere musea of organisaties, het signaleren van kansen en hierop inspelen.

4. Fondswerving en financieel beheer

Het genereren van financiële middelen voor het museum, het goedkeuren van begrotingen en het met het hoofd bedrijfsvoering afstemmen van het financieel beheer van het museum.

5. Personeelsbeleid

Het in samenwerking met het hoofd bedrijfsvoering ontwikkelen en implementeren van personeelsbeleid, het houden van ontwikkelgesprekken met medewerkers en hen inspireren en motiveren, het geven van sturing en richting aan het personele taakbeleid.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVORBEELDEN

A. Ondernemerschap

Signaleert kansen en mogelijkheden voor bestaande en nieuwe diensten en het daarnaar handelen.

Gedragsvorbeelden:

- Zoekt actief naar (museale) samenwerkingsverbanden of -partners die de positie van het eigen museum versterken.
- Mijdt risicovolle beslissingen niet, ook wanneer niet alle aspecten en feiten bekend zijn.
- Geneert een visie voor de toekomst van de organisatie op de middellange en lange termijn en weet deze om te zetten in concrete strategieën en doelen.
- Herkent relevante nationale en internationale culturele en maatschappelijke ontwikkelingen en ziet de gevolgen voor de eigen museumorganisatie.
- Komt met vernieuwende (museale) concepten en ideeën.

- Schat strategische risico's in en neemt passende besluiten.

B. Relaties bouwen en netwerken

Ontwikkelt en verstevigt relaties, allianties en coalities in en buiten de eigen organisatie en wendt deze aan om informatie, medewerking en steun te verkrijgen.

Gedragsvoorbeelden:

- Zoekt gericht museale, culturele en maatschappelijke contacten die een rol kunnen spelen in de uitbouw van een relevant netwerk.
- Zoekt actief naar contacten die nuttig zijn ongeacht cultuurverschillen of andere barrières.
- Schakelt het eigen netwerk (bv. informatie) in om eigen werkzaamheden te ondersteunen.
- Legt contacten tussen afdelingen, organisaties en medewerkers om de slaagkansen van projecten en initiatieven te vergroten.
- Fungeert als intermediair tussen de projectorganisatie binnen het museum en het bestuur.

C. Overtuigen en beïnvloeden

De eigen visie, mening of standpunt helder, duidelijk en enthousiasmerend overbrengen op anderen en draagvlak creëren.

Gedragsvoorbeelden:

- Lobbyt bij de juiste personen om het draagvlak voor eigen voorstellen te vergroten.
- Straalt enthousiasme en zelfvertrouwen uit over de eigen organisatie en de mogelijkheden ervan.
- Hanteert bij een presentatie een goede mix van zakelijke argumenten, humor, relativering en begrip voor de situatie van de ander.
- Is op voorhand op de hoogte van mogelijke tegenargumenten en bezwaren en kan deze pareren.
- Creëert draagvlak voor voorstellen die moeilijk liggen.

D. Mensgericht leiderschap

Geeft op stimulerende wijze richting en begeleiding aan medewerkers. Stemt stijl en methode van leidinggeven af op de individuele medewerker. Stimuleert samenwerking.

Gedragsvoorbeelden:

- Heeft een natuurlijk overwicht op anderen.
- Onderscheidt organisatiebelangen van individuele belangen en handelt hiernaar.
- Stemt de loopbaanontwikkeling van medewerkers af op de strategische doelen van de museumorganisatie.
- Kan de kwaliteiten en talenten van medewerkers zodanig begeleiden dat deze optimaal benut worden.
- Inspireert en motiveert de medewerkers en bevordert de onderlinge samenwerking.
- Draagt de gewenste (cultuur)verandering uit.
- Geeft richting en sturing aan personeelsbijeenkomsten en besprekingen, ook wanneer tegengestelde belangen een rol spelen.

E. Resultaatgerichtheid

Onderneemt concrete acties om doelstellingen te behalen. Blijft ondanks tegenwerking, tegenslag of problemen gericht op het bereiken van het doel.

- Vindt het belangrijk om concrete resultaten te boeken en handelt hiernaar.
- Stelt ambitieuze en meetbare doelen voor zichzelf, de organisatie en anderen.
- Communiqueert verwachtingen over resultaten en prestaties op heldere wijze.
- Benoemt de behaalde resultaten en prestaties in het licht van de gestelde doelen.
- Ziet problemen en tegenslag eerder als een kans dan als een probleem en zoekt een oplossing.
- Schakelt waar nodig anderen in om het gestelde doel te behalen.

F. Kwaliteitgerichtheid

Hanteert hoge kwaliteitsnormen en streeft naar voortdurende borging van kwaliteit.

Gedragsvoorbeelden:

- Stimuleert en activeert anderen de kwaliteit van diensten en/of werkprocessen te verbeteren.
- Maakt middelen en tijd vrij binnen de organisatie zodat gewerkt kan worden aan kwaliteitsvraagstukken.
- Signaleert kansen om de kwaliteit van het publieks- en museale beleid te verhogen.
- Zorgt dat bij beleidsvoorstellen rekening wordt gehouden met de kwaliteitsnormen van de organisatie.

G. Communicatief vaardig

Verwoordt standpunten en meningen helder en stemt houding en taalgebruik af op de gesprekspartner. Weet draagvlak te creëren en kan schakelen tussen verschillende niveaus in de organisatie. Is representatief in houding en taalgebruik.

Gedragsvoorbeelden:

- Communiqueert op verschillende niveaus binnen en buiten de museumorganisatie.
- Verwoordt (complexe) zaken helder en begrijpelijk in woord en geschrift.
- Draagt eigen ideeën en standpunten intern en extern helder en daadkrachtig over.
- Is representatief en draagt de waarden van het museum uit in houding en handelen.
- Is in staat om bij het bestuur, subsidiënten en samenwerkingspartners draagvlak te creëren maar ook om indien nodig complexe of moeilijke zaken bespreekbaar te maken.
- Bouwt een goede werkrelatie op met de medewerkers en is toegankelijk.

H. Begeleiden en ontwikkelen

Verstrekt anderen de informatie en aansturing die nodig is om een gezamenlijk doel te realiseren. Ontwikkelt (originele) oplossingen voor problemen die met het werkgebied verband houden en vindt invalshoeken die afwijken van de gevestigde denkpatronen.

Gedragsvoorbeelden:

- Schept ruimte voor persoonlijke ontwikkeling van anderen door de juiste middelen ter beschikking te stellen.
- Faciliteert budgetten en programma's voor persoonlijke ontwikkeling binnen de organisatie.
- Laat waardering merken wanneer anderen zichzelf ontwikkelen.

- Straalt het belang van persoonlijke ontwikkeling uit.
- Ontwikkelt een visie op het museaal beleid.

IV. OVERLEG

De directeur voert overleg en werkt nauw samen met het bestuur, het hoofd bedrijfsvoering en de overige medewerkers van het museum. Daarnaast initieert en bestendigt hij/zij contacten met andere musea en maatschappelijke, politieke, publieke en/of kerkelijke instellingen. De directeur vertegenwoordigt het museum in de contacten met pers en media.

COMPETENTIEPROFIEL HOOFD BEDRIJFSVOERING (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

Het hoofd bedrijfsvoering is de centrale persoon voor het financieel beleid, het formatieve personeelsbeleid en de veiligheidszorg van het museum. Hij/zij beheert de in- en uitgaande geldstromen, maakt begrotingen en financiële rapportages en zorgt voor een correcte financiële verantwoording van de bestede gelden en subsidies. Hij/zij werkt nauw samen met de directeur, met de verschillende groepen binnen het museum en met externe bureaus en instellingen. Daarnaast bewaakt hij/zij een salaris- en personeelsbeleid dat voldoet aan de wettelijke vereisten en dat zich continu meeontwikkelt met de museumorganisatie.

II. WERKGEBIEDEN

1. Financieel beleid

Het voorbereiden, uitvoeren, bewaken en beheren van het financieel beleid van het museum, waaronder kwartaalrapportages, begrotingen, prognoses en voorstellen. Het voorbereiden en organiseren van de periodieke Financiële Commissie.

2. Boekhouding en financiële administratie

Het zorg dragen voor een deugdelijke boekhouding, salarisadministratie en overige financiële handelingen en het onderhouden van contacten met het administratiekantoor waaraan financiële werkzaamheden eventueel zijn uitbesteed.

3. Beheer van subsidies, fondsen en derdegeldstroom

Het analyseren en verzamelen van informatie over fondsen en subsidies, het doen van aanvragen en het overleggen met de betreffende instanties, het genereren van verantwoordingsverslagen en het toezien op rechtmatige en correcte besteding van de gelden.

4. Formatief personeelsbeleid

Het formuleren van het formatieve personeelsbeleid, het inschalen van medewerkers en het laten uitbetalen van salarissen, het toezien op naleving van de arbeidsvoorwaarden en het periodiek aanpassen van het arbeidsvoorwaardenbeleid aan de wetgeving en overige regelingen. Het onderhouden van contacten met arbeidsinstanties als het UWV.

5. Controlfunctie en Cultural Governance

Het toezien op de diensten en producten van het administratie en/of accountantskantoor en het formuleren en implementeren van de inrichting van de personeel- en financiële administratie.

6. Facilitaire- en veiligheidszorgbeleid

Het formuleren en vaststellen van het facilitaire- en het veiligheidszorgbeleid van het museum.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVOORBEELDEN

A. Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Gedragsvoorbeelden:

- Stelt financiële rapportages op voor beleids- en bestuursvergaderingen die gebaseerd zijn op valide financiële methodieken

- Stelt rapportages op voor subsidiënten en fondsen die voldoen aan de geldende vereisten en voorschriften.
- Verwerkt kennis over facilitair- en veiligheidszorgbeleid in beleidsvoorstellen en in de implementatie hiervan binnen de museumorganisatie.
- Gebruikt kennis van arbeidsvoorwaarden en arbeidsregelingen in het formatieve personeelsbeleid van de museumorganisatie.
- Stelt rapportages, begrotingen en andere financiële documenten op volgens de gangbare structuren en wettelijke bepalingen.

B. Bedrijfsmatig handelen

Handelt kostenbewust en maakt steeds een goede afweging tussen de kosten en baten van een actie of besluit. Toont het nodige financiële bewustzijn en laat zien inzicht te hebben in de dynamiek van de organisatie.

Gedragsvoorbeelden:

- Onderzoekt de kosten en baten van alternatieven met het oog op het belang van de museumorganisatie.
- Is zich bewust van de gevolgen die financiële beslissingen hebben op de museumorganisatie.
- Doet voorstellen en stelt prioriteiten om de financiële middelen zo optimaal mogelijk aan te wenden.
- Houdt bij het opstellen van begrotingen en prognoses rekening met de te verwachten in- en externe ontwikkelingen.
- Weegt alternatieven tegen elkaar af en onderhandelt voor de optimale prijs-kwaliteit verhouding.
- Koppelt indien nodig zakelijke belangen los van individuele belangen van betrokkenen.

C. Plannen en organiseren

Bepaalt doelen en prioriteiten, geeft de benodigde acties, tijd, middelen en mensen aan om deze doelen te behalen en zet mensen en middelen zo efficiënt mogelijk in.

Gedragsvoorbeelden:

- Stelt tijdig begrotingen, (meerjaren)planningen en rapportages op.
- Maakt realistische kostenramingen en begrotingen met opgave van benodigde acties, tijd en middelen.
- Schetst op basis van alternatieven verschillende financiële (toekomst)scenario's.
- Ziet toe op een up-to-date boekhouding en (salaris)administratie.
- Signaleert tijdig overschrijdingen van budget en doet voorstellen voor oplossingen.
- Bewaakt de correcte en tijdige rapportages en aanvragen bij subsidiënten en aanverwante instellingen.
- Draagt zorg voor een toegankelijk en georganiseerd financieel informatiesysteem.
- Bewaakt de personeelsformatie en onderneemt tijdig actie voor in-, door- en uitstroom van medewerkers.

D. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvoorbeelden:

- Heeft goed inzicht in de financiële sterkten en zwakten van de organisatie en zoekt aansluiting bij organisaties die van de eigen organisatie de zwakke punten aanvullen of de sterke punten versterken.
- Kan persoonlijk belang ondergeschikt maken aan het organisatiebelang.
- Overlegt met medewerkers om draagvlak te creëren voor financiële operaties.
- Werkt samen met in- en externe medewerkers aan het optimaal benutten van financiële kansen en mogelijkheden voor de museumorganisatie.
- Overlegt plannen en ideeën met de directie, raad van bestuur en externe subsidiënten en nodigt hen uit om hieraan een bijdrage te leveren.
- Overlegt regelmatig met medewerkers over de besteding van het taakstellend budget.
- Neemt deel aan samenwerkingsverbanden met andere musea en bewaakt hierin de (financiële) positie van het museum.

E. Resultaatgerichtheid

Onderneemt concrete acties om doelstellingen te behalen. Blijft ondanks tegenwerking, tegenslag of problemen gericht op het bereiken van het doel.

Gedragsvoorbeelden:

- Formuleert financiële doelstellingen, legt deze vast in beleidinstrumenten als begrotingen en prognoses en bewaakt de realisatie ervan.
- Zet (financiële) middelen zodanig in dat de museale doelstellingen zo optimaal mogelijk gerealiseerd worden.
- Communiqueert regelmatig over de (financiële) stand van zaken en doet voorstellen voor aanpassingen indien nodig.
- Onderneemt tijdig actie als doelstellingen niet gehaald worden en formuleert voorstellen voor alternatieven.

F. Kwaliteitgerichtheid

Hanteert hoge kwaliteitsnormen en streeft naar een voortdurende borging van kwaliteit.

Gedragsvoorbeelden:

- Stelt financiële systemen en -procedures voor die gericht zijn op het verhogen van de kwaliteit en aanwending van middelen en mensen.
- Stimuleert en activeert anderen om de diensten en/of werkprocessen te optimaliseren.
- Controleert of het werk van (financiële) dienstverleners voldoet aan de voorgeschreven en/of afgesproken kwaliteitsnormen.
- Onderneemt zelfstandig actie om de kwaliteit van de eigen werkzaamheden te waarborgen.
- Controleert of het personeelsbeleid voldoet aan de wettelijke vereisten en het organisatieplan.
- Is zorgvuldig en kwaliteitsbewust in de rapportages en financiële communicatie met subsidiënten.
- Zet zich in om optimale arbeidsomstandigheden voor de medewerkers te faciliteren.

G. Zorgvuldigheid/Accuratesse

Gericht op detailinformatie en gaat hiermee accuraat en effectief om. Bewaakt de voortgang van afspraken.

Gedragsvoorbeelden:

- Controleert het eigen werk en dat van anderen nauwkeurig en blijft alert op details.
- Herkent vlot lacunes in (financiële) tabellen, rapportages en begrotingen.
- Werkt (financiële) systemen uit om detailinformatie adequaat te kunnen beheren en overzien.
- Haalt essentiële details uit een complexe hoeveelheid informatie.
- Herkent trends en significante ontwikkelingen in cijfermatig materiaal.
- Bewaakt afspraken en deadlines.

H. Oordeelsvorming

Weegt gegevens en handelwijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar af en komt tot een onderbouwde beoordeling of een onderbouwd voorstel.

Gedragsvoorbeelden:

- Baseert een oordeel of voorstel op globale cijfers en feiten die gebaseerd zijn op de gegevens van de organisatie als geheel.
- Baseert strategische keuzes op financieel- en personeelsbeleid op een gedegen risico- of kosten/baten analyse, ook wanneer er sprake is van aannames en onzekerheden.
- Houdt rekening met meerdere scenario's met betrekking tot de continuïteit van de organisatie.
- Is in staat om nieuwe (financiële) informatie op zijn waarde te beoordelen en eventueel op basis hiervan prognoses en voorstellen aan te passen en/of te nuanceren.
- Weegt alternatieven tegen elkaar af en heeft oog voor de gevolgen van de verschillende alternatieven voor de organisatie en haar medewerkers.

I. Begeleiden en ontwikkelen

Verstrekt anderen de informatie en aansturing die nodig is om een gezamenlijk doel te realiseren. Ontwikkelt oplossingen voor problemen die met het werkgebied verband houden en vindt invalshoeken die afwijken van de gevestigde denkpatronen.

Gedragsvoorbeelden:

- Hanteert logische en transparante argumenten om voorstellen te onderbouwen.
- Creëert draagvlak voor voorstellen die moeilijk liggen.
- Begeleidt medewerkers in de correcte hantering van het taakstellend budget en stelt oplossingen voor bij problemen.
- Verkent bij oplossing van problemen alle invalshoeken en is vindingrijk in het vinden van een oplossing op financieel of facilitair gebied.
- Ontwikkelt een taakstellend budgetbeleid voor medewerkers.

IV. OVERLEG

Het hoofd bedrijfsvoering voert overleg en werkt samen met de directeur, het bestuur en de medewerkers van het museum. Hij/zij neemt deel aan het managementoverleg, bestuursvergaderingen (indien van toepassing) en personeelsbijeenkomsten. Daarnaast onderhoudt hij/zij contacten met externe dienstverleners, subsidiënten, fondsverstrekkers en gemeentelijke instellingen. Indien van toepassing neemt hij/zij deel aan samenwerkingsverbanden met andere museale en culturele instellingen.

COMPETENTIEPROFIEL SECRETARESSE (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De secretaresse is 'de spin in het web' en de rechterhand van de directie van het museum. Zij/hij ondersteunt het management in haar werkzaamheden, verzorgt uitgaande correspondentie en coördineert ontvangsten. Zij/hij heeft een goed overzicht van het archief en de actuele zaken die spelen binnen de museumorganisatie. Voor de medewerkers is zij/hij het aanspreekpunt voor afspraken, dossiers en adressenbestanden.

II. WERKGEBIEDEN

1. Secretariële ondersteuning van de directie

Het beheren en bewaken van de directieagenda, het voorbereiden van vergaderingen en ontvangsten, contact onderhouden met externe relaties en het voeren van werkoverleg met de directie.

2. Organisatorische ondersteuning van vergaderingen, bijeenkomsten en ontvangsten

Het uitnodigen van deelnemers, het opstellen en rondsturen van de agenda en bijbehorende stukken, het notuleren van vergaderingen en het maken van verslagen, het regelen van de locatie en andere faciliteiten.

3. Archief en administratie

Het verzorgen van inkomende en uitgaande post, dossiervorming en archiefbeheer, beantwoorden van inkomende telefoontjes, verrichten van administratieve werkzaamheden en beheer van de voorraad kantoorartikelen.

4. (Digitale) correspondentie

Het formuleren van (concept)teksten, redigeren van uitgaande correspondentie, opzoeken van benodigde (achtergrond)informatie, verzenden van mailings en uitnodigingen, beheren van adressenbestanden.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVOORBEELDEN

A. Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Gedragsvoorbeelden:

- Zet het archief op conform bestaande methodieken en structuren.
- Hanteert in de correspondentie formules en formats die gebaseerd zijn op algemeen geaccepteerde regels en voorschriften voor zakelijke correspondentie.
- Gebruikt kennis van planning en organisatie in het agendabeheer en de voorbereiding van vergaderingen.
- Is op de hoogte van ontwikkelingen op het vakgebied en past deze toe in het eigen werk.

B. Formuleren en presenteren

Formuleert mondelinge en schriftelijke informatie helder en bondig in correct Nederlands en afgestemd op de gesprekspartner of lezer.

Gedragsvoorbeelden:

- Hanteert correcte Nederlandse spelling en grammatica in correspondentie en verslagen.
- Spreekt correct Nederlands aan de telefoon.
- Brengt een logische, heldere structuur aan in rapportages, verslagen en/of documentatie.
- Formuleert vlot en bondig.
- Stemt mondelinge en schriftelijke informatie af op de ontvanger(s).
- Is representatief in taal, uitstraling en houding.

C. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvoorbeelden:

- Kan persoonlijk belang ondergeschikt maken aan het organisatiebelang.
- Overlegt tijdig en regelmatig met de directie en andere betrokkenen en informeert hen voldoende.
- Waardeert de mening en/of feedback van anderen op eigen plannen en voorstellen.
- Betrekt anderen bij de uitvoering van taken wanneer nodig en/of gewenst (bv. mailings en organisatie van evenementen of bijeenkomsten).
- Deelt kennis en ervaring met anderen.
- Is openhartig en oprecht in de samenwerking met anderen en geeft eigen grenzen aan.
- Past de eigen planning en/of werkzaamheden aan indien dit gewenst of nodig is.

D. Plannen en organiseren

Bepaalt doelen en prioriteiten, geeft de benodigde acties, tijd, middelen en mensen aan om deze doelen te behalen en zet mensen en middelen zo efficiënt mogelijk in.

Gedragsvoorbeelden:

- Voert een effectief agendabeheer voor de directie.
- Doet voorstellen voor optimalisering van agendabeheer, werkwijzen of planning van overleg.
- Organiseert het archief zodanig dat deze inzichtelijk is voor alle betrokkenen.
- Plant de eigen werkzaamheden en stelt hierin prioriteiten.
- Organiseert de middelen en tijd die nodig zijn voor een tijdige voorbereiding van vergaderingen en bijeenkomsten.
- Kijkt vooruit en houdt overzicht over de werkzaamheden en afspraken op korte en middellange termijn.
- Organiseert de voorraad kantoorartikelen en doet tijdig bestellingen.
- Signaleert knelpunten in overleg en besprekingen en doet voorstellen voor een oplossing.

E. Klantgerichtheid

Geeft een hoge prioriteit geven aan bezoekerstevredenheid en verleent gevraagd en ongevraagd service en assistentie. Is in deze zin 'het gezicht' van het museum richting de bezoekers.

Gedragsvoorbeelden:

- Benadert externe relaties en medewerkers met respect en vriendelijkheid.
- Houdt vertrouwelijke informatie voor zichzelf en verspreidt deze niet binnen en/of buiten de organisatie.
- Gaat zorgvuldig om met persoonlijke gegevens van medewerkers en relaties.
- Brengt informatie uit vergaderingen, bijeenkomsten en/of dossiers niet naar buiten zonder toestemming van de directie en/of andere betrokkenen.

F. Stressbestendigheid

Vertoont effectief gedrag bij druk en stressvolle situaties.

Gedragsvoorbeelden:

- Onderkent welke stressfactoren hij/zij zelf goed en minder goed kan hanteren.
- Blijft effectief werken wanneer er sprake is van een deadline.
- Blijft rustig wanneer de voortgang van het werk belemmerd wordt en deadlines (mogelijk) niet gehaald worden.
- Raakt niet uit evenwicht wanneer onverwacht een grote hoeveelheid werk verricht dient te worden.
- Durft 'nee' te zeggen wanneer iets niet haalbaar is.
- Kan goed omgaan met kritiek.

G. Initiatief (proactief handelen)

Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert op nieuwe situaties, kansen en/of problemen en handelt in een vroeg stadium.

Gedragsvoorbeelden:

- Doet iets waar niet om gevraagd is maar wat wel bijdraagt aan de effectiviteit of goede organisatie van de eigen werkzaamheden of die van anderen.
- Trekt activiteiten en verantwoordelijkheden naar zich toe die binnen de reikwijdte van de functie vallen.
- Heeft een actieve opstelling en handelt in situaties waarin ruggespraak of raadpleging niet mogelijk is.

H. Zorgvuldigheid/Accuratesse

Gericht op detailinformatie en gaat hiermee accuraat en effectief om. Bewaakt de voortgang van afspraken.

Gedragsvoorbeelden:

- Houdt de agenda van de directie en het hoofd bedrijfsvoering zorgvuldig bij.
- Is zorgvuldig in het bewaken van deadlines.
- Voert de correspondentie accuraat en volledig.
- Is zorgvuldig in uitingen richting medewerkers en (externe) relaties over vertrouwelijke zaken.

IV. SAMENWERKING EN OVERLEG

De secretaresse werkt samen en voert overleg met de directie, het hoofd bedrijfsvoering en andere medewerkers van het museum. Daarnaast heeft zij/hij contact met externe relaties van het museum. Verder neemt de secretaresse deel aan het managementoverleg en aan personeelsbijeenkomsten.

5. COMPETENTIEPROFIELEN

GROEP COLLECTIE

COMPETENTIEPROFIEL CONSERVATOR (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De conservator is belast met het beleid en beheer van (een deel van) de collectie en/of gebouwen. Het behoud en laten restaureren van (on)roerende objecten, het verzamelen en analyseren van achtergrondinformatie over de objecten en deze informatie toegankelijk maken voor het publiek vormen de kern van het werk. Daarnaast doet de conservator voorstellen voor tentoonstellingen en bereidt deze voor in samenwerking met in- of externe deskundigen, vormgevers en medewerkers.

II. WERKGEBIEDEN

1. Collectiebeheer en -behoud

Het opstellen, uitvoeren en bewaken van het (meerjaren) collectieplan en het voeren van beleid voor het inrichten, beheren en/of onderhouden van de (on)roerende objecten van het museum. Het doen van voorstellen tot bruikleen, aankoop of vervreemding van collectiestukken. Het begeleiden en inschakelen van deskundigen op het gebied van restauratie of het verzamelgebied van het museum.

2. Collectiebeschrijving

Het registreren en documenteren van de (on)roerende objecten van het museum, het doen van literatuuronderzoek en het verwerken van informatie tot artikelen en publieksinformatie.

3. Tentoonstellingen

Het doen van voorstellen en het begeleiden van de tentoonstellingsopbouw en de hierbij betrokken vormgevers en makers. Het aanleveren van informatie over de tentoonstelling ten behoeve van teksten en publiciteitsmateriaal. Het deelnemen in projecten en samenwerkingsverbanden met musea en/of organisaties.

4. Ontsluiting van kennis

Het in en buiten de organisatie delen van vakmatige kennis over (een deel van) de collectie en/of gebouwen van het museum door middel van lezingen, artikelen en bezoekersinformatie.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVOORBEELDEN

A. Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Gedragsvoorbeelden:

- Baseert plannen en voorstellen voor het collectiebeheer op een gedegen kennis van de (on)roerende museale objecten en de staat ervan.
- Baseert voorstellen voor bruikleen en aankoop op een gedegen analyse van de (on)roerende objecten.
- Gaat actief op zoek naar ontbrekende kennis en/of informatie over de (on)roerende objecten.
- Is in staat om voorstellen en ideeën van deskundigen op waarde te schatten en een beargumenteerde keuze te maken.
- Is op de hoogte van nationale en internationale ontwikkelingen op het verzamelgebied van het museum en gebruikt deze informatie voor de eigen werkzaamheden.

B. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvoorbeelden:

- Deelt kennis en ervaring met collega's, medewerkers en derden.
- Onderkent de bijdrage van andere disciplines en vakgebieden en benut deze in de eigen werkzaamheden.
- Overlegt plannen en ideeën voor het collectiebeheer, tentoonstellingen en restauratiewerkzaamheden met anderen en nodigt hen uit om een bijdrage te leveren.
- Overlegt de op- en afbouw van tentoonstellingen en transporten tijdig met de Interne Dienst.
- Werkt samen met de Groep Publiek & Presentatie bij de presentatie en de informatievoorziening in het museumgebouw en bij tijdelijke tentoonstellingen.
- Zoekt actief samenwerking en uitwisseling in (museale) samenwerkingsverbanden en overlegvormen.

C. Oordeelsvorming

Weegt gegevens en handelwijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar af en komt tot een onderbouwde beoordeling of een onderbouwd voorstel. Onderneemt acties die getuigen van een eigen visie op het werkgebied.

Gedragsvoorbeelden:

- Houdt zich aan de professionele kwaliteitseisen.
- Formuleert een onafhankelijk oordeel en onderbouwt deze richting anderen.
- Brengt plannen en voorstellen naar voren die het resultaat zijn van een onafhankelijke visie, analyse en/of afweging.
- Signaleert belemmeringen, kansen en problemen en lost deze wanneer mogelijk zelfstandig of in samenwerking met anderen op.
- Richt de eigen werkzaamheden planmatig en gestructureerd in.
- Behoudt de juiste professionele afstand tot belanghebbende partijen.

D. Analyseren en rapporteren

Herkent belangrijke informatie, zoekt relevante of ontbrekende gegevens en legt verbanden. Legt gevonden informatie vast in heldere en onderbouwde voorstellen en plannen.

Gedragsvoorbeelden:

- Stelt zich niet tevreden met onvolledige informatie en blijft doorzoeken totdat voldoende gegevens voorhanden zijn.
- Brengt problemen en situaties in kaart door gerichte vragen te stellen en meerdere bronnen te gebruiken.
- Zoekt naar de achterliggende oorzaak van situaties en vragen ten aanzien van de collectie.
- Verwoordt de resultaten van analyses in een concreet en onderbouwd voorstel of plan voor beheer en/of restauratie van de (on)roerende objecten van het museum.
- Verstreekt externe deskundigen een gedetailleerd en volledig rapport van de staat en/of situatie van de (on)roerende objecten van het museum.
- Ontsluit kennis van het eigen vakgebied door middel van publicaties en artikelen.

E. Begeleiden en ontwikkelen

Verstrekt anderen de informatie en aansturing die nodig is om een gezamenlijk doel te realiseren. Ontwikkelt oplossingen voor problemen die met het werkgebied verband houden en vindt invalshoeken die afwijken van de gevestigde denkpatronen.

Gedragsvoorbeelden:

- Begeleidt de opbouw van tentoonstellingen en komt met de betrokken vormgever tot een optimaal resultaat.
- Kijkt verder dan de meest voor de hand liggende oplossing bij restauratie of beheer van (on)roerende objecten van het museum.
- Herkent de waarde van ideeën en invalshoeken van anderen.
- Laat bestaande structuren en werkwijzen los om ruimte te bieden voor andere invalshoeken en/of alternatieven.
- Is inventief in het vinden van oplossingen.

F. Formuleren en presenteren

Formuleert mondelinge en schriftelijke informatie helder en bondig in correct Nederlands en afgestemd op de gesprekspartner of lezer.

Gedragsvoorbeelden:

- Formuleert voorstellen in heldere taal en brengt structuur aan in de tekst. Geeft complexe thema's helder en beknopt weer.
- Hanteert correct Nederlands in publicaties en artikelen en rondleidingen.
- Stemt complexiteit en hoeveelheid informatie in artikelen, lezingen en artikelen af op de doelgroep.
- Maakt heldere en begrijpelijke beschrijvingen van de (on)roerende objecten van het museum.
- Legt ideeën en wensen helder uit aan vormgevers en tentoonstellingsmakers.
- Gebruikt heldere begrippen en terminologie in contacten met collega's.

IV. OVERLEG

De conservator werkt samen en voert overleg met de directeur, het hoofd bedrijfsvoering en de collega's van de Groep Collectie, Publiek & Presentatie en Interne Dienst. Daarnaast werkt de conservator samen met externe deskundigen en neemt hij deel aan samenwerking- en overlegorganen op het verzamelgebied van het museum. De conservator neemt deel aan het collectieoverleg, het managementoverleg en de personeelsbijeenkomsten.

COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER MUSEALE SCHOONMAAK (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker museale schoonmaak richt zich op het schoonhouden van de kunsthistorische objecten uit de museumcollectie. Hij/zij verricht hiervoor onderzoek naar materialen en de optimale schoonmaakmethode, beheert de voorraad specifieke schoonmaakmiddelen en -materialen en werkt nauw samen met de conservatoren.

II. WERKGEBIEDEN

1. Schoonmaak van kunsthistorische objecten

Het schoonhouden van kunsthistorische objecten uit de museumcollectie en het doen van voorstellen voor de optimale frequentie en methode van schoonmaak.

2. Schoonmaak van museale gebouwen en ruimten

Het schoonhouden van museale gebouwen en ruimten voor zover niet uitbesteed aan derden.

3. Voorraadbeheer

Het beheren van de voorraad specifieke materialen en middelen voor schoonmaak en restauratie van de kunsthistorische museale objecten en het doen van voorstellen voor aanschaf.

4. Rapportages werkzaamheden

Het rapporteren inzake verrichte werkzaamheden en werktijden en het aanleggen van een vademecum voor het onderhoud van de kunsthistorische objecten uit de museumcollectie.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVORBEELDEN

A. Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Gedragsvorbeelden:

- Gebruikt kennis van kwetsbare materialen zoals beelden, lijsten en meubels om de juiste frequentie en methode van schoonmaak te bepalen.
- Gebruikt kennis van materialen als was, politour en andere deklagen voor het correct schoonmaken van de betreffende objecten.
- Adviseert de conservator over de optimale luchtvochtigheid.
- Is zich bewust van de grenzen van de eigen vakdeskundigheid en geeft deze ook aan.

B. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvorbeelden:

- Overlegt met de conservatoren over de staat van de kunsthistorische objecten en de benodigde schoonmaakwerkzaamheden.
- Werkt samen met externe deskundigen voor objecten en/of werkzaamheden die niet tot de eigen vakdeskundigheid behoren.

- Vraagt advies aan collega's of externe deskundigen bij twijfel over de te kiezen methode / materialen.
- Doet voorstellen voor de optimale schoonmaakmethoden en/of materialen.
- Stemt met het hoofd Interne Dienst de planning van de werkzaamheden af in het geheel van museale activiteiten.

C. Zorgvuldigheid / Accuratesse

Gericht op detailinformatie en gaat hiermee accuraat en effectief om. Bewaakt de voortgang van afspraken.

Gedragsvoorbeelden:

- Blijft alert en geconcentreerd in de uitvoering van de werkzaamheden.
- Voert nauwkeurig de werkzaamheden uit conform de gekozen methode.
- Controleert het eigen werk zorgvuldig en blijft alert op details.
- Kan langdurig omgaan met inhoudelijk materiaal en/of een bepaald kunsthistorisch object.
- Signaleert details en kleine onregelmatigheden aan kunsthistorische objecten.

D. Oordeelsvorming

Weegt gegevens en handelwijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar af en komt tot een onderbouwde beoordeling of een onderbouwd voorstel.

Gedragsvoorbeelden:

- Weegt voor- en nadelen van een werkmethode en/of materiaalgebruik tegen elkaar af.
- Komt met praktische en haalbare oplossingen en baseert deze op een gedegen analyse van het kunsthistorisch object.
- Vormt een eigen oordeel op basis van ingewonnen informatie en/of eigen onderzoek.
- Onderbouwt voorstellen met feiten en eerdere ervaringen.

E. Analyseren en rapporteren

Herkent belangrijke informatie, zoekt relevante of ontbrekende gegevens en legt verbanden. Legt gevonden informatie vast in heldere en onderbouwde voorstellen en plannen.

Gedragsvoorbeelden:

- Rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden conform een aangereikt werkschema.
- Doet gedetailleerd verslag van de uitgevoerde werkzaamheden en van de gebruikte materialen en methoden.
- Stelt een vademecum op van de optimale schoonmaakmethode en materialen voor de verschillende kunsthistorische objecten van de museumcollectie.
- Doet verslag van relevante bevindingen bij de schoonmaak van de kunsthistorische objecten.
- Rapporteert de aanschaf van benodigde materialen en middelen aan het hoofd Interne Dienst.

IV. OVERLEG

De medewerker museale schoonmaak werkt nauw samen met de conservatoren. Voor de aanschaf van middelen en materialen, het werkrooster en de verantwoording van gemaakte uren richt hij/zij zich in eerste instantie tot het hoofd Interne Dienst.

6. COMPETENTIEPROFIELEN

GROEP PUBLIEK & PRESENTATIE

COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER EDUCATIE & PRESENTATIE (M/V)

Museum Ons' Lieve Heer op Solder

COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER EDUCATIE & PRESENTATIE (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker Educatie & Presentatie is de schakel tussen het publiek en de collectie en verantwoordelijk voor het zo goed mogelijk informeren van bezoekersgroepen. Hij/zij ontwikkelt educatieve projecten voor het onderwijs en andere doelgroepen en vertaalt de kernwaarden van het museum in passende en aantrekkelijke educatieve producten en bezoekersarrangementen.

II. WERKGEBIEDEN

1. Educatief beleid van het museum

Het ontwikkelen en uitvoeren van educatieve programma's en producten voor de verschillende bezoekersgroepen, o.a. het primair en voortgezet onderwijs en het formuleren van een (meerjaren) beleidsplan voor educatie. Het participeren in samenwerkingsverbanden met andere musea en in gemeenschappelijke projecten op educatief gebied.

2. Optimalisering van de museale bezoekersinformatie

Informatie voor de bezoekers en de presentatie van objecten zo optimaal mogelijk presenteren zodat deze zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de bezoekers. Het resultaat van tevredenheidmetingen onder de bezoekers gebruiken voor aanpassing en vernieuwing.

3. Rondleidingen

Het boeken en coördineren van rondleidingen, het aansturen van de rondleiders en publieksbegeleiders en het beheren van het taakstellend budget voor rondleiders.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVOORBEELDEN

A. Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Gedragsvoorbeelden:

- Ontwikkelt educatieve producten die voortkomen uit didactische principes en kennis.
- Stemt educatieve producten af op het niveau, de behoefte en het taalgebruik van de doelgroep.
- Vertaalt trends in het museale educatieve veld in vernieuwende producten en diensten voor bezoekers.
- Heeft zicht op het effect van de presentatie van objecten en informatie op de bezoekers en zorgt voor een optimale afstemming.
- Creëert een passend aanbod aan rondleidingen en stemt inhoud en duur af op de bezoekersgroep.

B. Formuleren en presenteren

Formuleert mondelinge en schriftelijke informatie helder en bondig in correct Nederlands en afgestemd op de gesprekspartner of lezer.

Gedragsvoorbeelden:

- Spreekt en schrijft correct Nederlands en gebruikt korte en krachtige zinnen.
- Geeft in woord en schrift uitleg in heldere bewoordingen die voor anderen goed te volgen zijn.
- Gebruikt voorbeelden die aansluiten bij de doelgroep.
- Weet een complex onderwerp duidelijk te maken aan een doelgroep zonder kennis van of met minder kennis van de achtergronden van de museale objecten.
- Heeft oog voor lay-out en typografie die de leesbaarheid van het educatief materiaal vergroten.
- Hanteert verschillende schrijfstijlen en kan goed inschatten welke stijl het beste aansluit bij de doelgroep.
- Geeft voldoende informatie en uitleg.

C. Plannen en organiseren

Bepaalt doelen en prioriteiten, geeft de benodigde acties, tijd, middelen en mensen aan om deze doelen te behalen en zet middelen en mensen zo efficiënt mogelijk in.

Gedragsvoorbeelden:

- Plant rondleidingen in en organiseert hiervoor de benodigde tijd, middelen en rondleiders.
- Stemt rondleidingen af met het hoofd Interne Dienst.
- Organiseert een infrastructuur van educatieve projecten en middelen waaruit het museum blijvend kan putten.
- Beheert het toegekende taakstellend budget en stelt hierin prioriteiten.
- Richt de educatieve ruimte van het museum zodanig in dat deze multifunctioneel voor verschillende bezoekersgroepen gebruikt kan worden.

D. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander..

Gedragsvoorbeelden:

- Overlegt plannen en ideeën met collega's en nodigt hen uit feedback te geven.
- Werkt samen met interne en externe vormgevers, tekstschrijvers en illustrators om een optimaal resultaat te behalen.
- Onderhoudt regelmatig contact met de conservatoren over de presentatie van de museale objecten.

E. Relaties bouwen en netwerken

Ontwikkelt en verstevigt relaties, allianties en coalities in en buiten de eigen organisatie en wendt deze aan om informatie, medewerking en steun te verkrijgen.

Gedragsvoorbeelden:

- Gaat naar bijeenkomsten op het gebied van (museale) educatie en maakt gebruik van de ontstane contacten.
- Neemt zelf initiatief om contact te leggen met (onderwijs)instellingen over het educatief aanbod van het museum.
- Gaat actief op zoek naar collega's binnen andere musea voor het delen en uitwisselen van informatie en expertise en het initiëren van samenwerkingsprojecten..

F. Begeleiden en ontwikkelen

Verstrekt anderen de informatie en aansturing die nodig is om een gezamenlijk doel te realiseren. Ontwikkelt (originele) oplossingen voor problemen die met het werkgebied verband houden en vindt invalshoeken die afwijken van de gevestigde denkpatronen

Gedragsvoorbeelden:

- Zoekt naar betere alternatieven voor de presentatie van de museale objecten.
- Komt met nieuwe manieren waarop bezoekersgroepen nu en in de toekomst bediend kunnen worden op het gebied van educatie en presentatie.
- Gebruikt inspiratie en uitwisseling met collega's van de eigen of van andere museumorganisatie voor vernieuwing of optimalisering van educatieve producten.
- Is innovatief in inhoud van educatief materiaal voor de verschillende bezoekersgroepen.
- Ontwikkelt in samenwerking met andere musea educatieve producten die met kleine aanpassingen bruikbaar zijn voor de verschillende musea.

G. Klantgerichtheid

Geeft een hoge prioriteit geven aan bezoekerstevredenheid en verleent gevraagd en ongevraagd service en assistentie. Is in deze zin 'het gezicht' van het museum richting de bezoekers.

Gedragsvoorbeelden:

- Onderzoekt de wensen en behoeften van bezoekers en (onderwijs)instellingen en handelt hiernaar, rekening houdend met de kosten en baten voor de eigen organisatie.
- Ziet kansen om bezoekersgroepen te informeren over het educatieve aanbod.
- Vertaalt de wensen van de bezoekersgroepen naar educatieve diensten van de eigen organisatie.
- Is op de hoogte van de wensen en problemen van specifieke bezoekersgroepen van het museum .
- Is tegenover de bezoekersgroepen duidelijk over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de educatieve producten en diensten van het museum.

IV. OVERLEG

De medewerker Educatie & Presentatie voert overleg met de collega's uit de groep Publiek & Presentatie en de andere medewerkers van het museum waar het presentatie, educatie of rondleidingen betreft. Hij/zij voert overleg en/of werkt samen met educatieve afdelingen van andere musea en/of van samenwerkingsverbanden waarvan het museum deel uitmaakt. Daarnaast heeft de medewerker contact met (onderwijs)instellingen. Hij/zij neemt deel aan het communicatieoverleg, het managementoverleg en de personeelsbijeenkomsten.

COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER MARKETING, PR & COMMUNICATIE (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker Marketing, PR & Communicatie ontwikkelt beleidsinstrumenten en acties om de naamsbekendheid van het museum te vergroten en contacten met bestaande en nieuwe relaties te verstevigen. Hij/zij verzorgt de perscontacten, de organisatie van evenementen, bijeenkomsten en marketingacties. Onder de medewerker valt ook het optimaliseren van in- en externe communicatie.

II. WERKGEBIEDEN

1. In- en externe communicatie

Stelt een (jaar)plan op voor de in- en externe communicatie, initieert de hieruit voortvloeiende actie in samenwerking met collega's van de groep Publiek & Presentatie en bewaakt de voortgang van het plan. Neemt deel aan inter-museale samenwerkingsverbanden en vertegenwoordigt hierin de Groep Publiek & Presentatie van het museum.

2. Marktonderzoek

Volgt trends in de museale wereld en vertaalt deze naar marketingvoorstellen. Ontwikkelt en implementeert instrumenten voor kwantitatief en kwalitatief marktonderzoek.

3. Publiciteit- en marketingactiviteiten

Ontwikkelt nieuwe marketingactiviteiten voor doelgroepen en/of optimaliseert deze. Bevordert de naamsbekendheid van het museum in de toeristensector en zorgt voor een optimale zichtbaarheid van het museum. Neemt deel aan inter-museale projectgroepen en evenementen.

4. Pers- en voorlichtingsactiviteiten

Is het centrale aanspreekpunt voor verzoeken om persberichten, interviews en beeldmateriaal. Schrijft persberichten en coördineert de informatiemomenten voor de pers en andere media. Stelt de jaarplanning op in overleg met de directie en draagt zorg voor de uitvoering van evenementen en informatiebijeenkomsten. Voert in samenwerking met de directie het woordvoerderschap van het museum.

5. Relatiebeheer specifieke doelgroepen

Voert het relatiebeheer van de Vrienden van het museum en andere specifieke relatiegroepen van het museum, doet voorstellen tot werving van nieuwe leden en draagt zorg voor de communicatiemiddelen richting de relatiegroepen.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVORBEELDEN

A. Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Gedragsvorbeelden:

- Ontwikkelt een communicatieplan voor in- en externe communicatie en gebruikt hiervoor bestaande methodieken.

- Identificeert nieuwe kansen voor werving en communicatie richting de doelgroepen en ontwikkelt concrete voorstellen op basis van marketingstrategieën..
- Vertaalt trends naar marketing- en publiciteitsinstrumenten en voorstellen.
- Ontwikkelt kwalitatieve en kwantitatieve instrumenten voor markt- en tevredenheidonderzoek.
- Gebruikt kennis van de sociale media om een zo optimaal mogelijk publiciteitsbereik te bereiken.
- Bewaakt de huisstijl van het museum en hanteert hiervoor gangbare procedures.

B. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvoorbeelden:

- Zoekt in overleg en samenwerking binnen en buiten de museumorganisatie naar het wederzijds belang en zet zich in om deze te realiseren.
- Communiqueert regelmatig met bestaande contacten voor informatie of medewerking.
- Zoekt actief samenwerking met collega's om de marketing en PR van het museum zo optimaal mogelijk uit te dragen en te realiseren.
- Heeft oog voor de belangen en argumenten van collega's en externe relaties.

C. Relaties bouwen en netwerken

Ontwikkelt en verstevigt relaties, allianties en coalities in en buiten de eigen organisatie en wendt deze aan om informatie, medewerking en steun te verkrijgen.

Gedragsvoorbeelden:

- Zoekt actief naar contacten die nuttig zijn voor de museumorganisatie en onderhoudt deze.
- Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang.
- Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij sociale evenementen, museale activiteiten en bijeenkomsten.
- Schakelt relaties en vrienden van het museum in om een breder draagvlak te creëren waardoor de organisatie haar doelstellingen beter kan realiseren.
- Verstevigt relaties met de Vrienden van het museum en andere belangrijke relaties van het museum en is voor deze relaties voldoende zichtbaar.
- Initieert bijeenkomsten voor relaties van het museum en gebruikt deze bijeenkomsten om banden te verstevigen en nieuwe banden aan te gaan.

D. Formuleren en presenteren

Formuleert mondelinge en schriftelijke informatie helder en bondig in correct Nederlands en afgestemd op de gesprekspartner of lezer.

Gedragsvoorbeelden:

- Schrijft publiciteit- en marketinguitingen in correct en helder Nederlands.
- Schat goed in welke informatie wel of juist niet relevant is in de verschillende publiciteitsinstrumenten.
- Hanteert verschillende schrijfstijlen en kan goed inschatten welke schrijfstijl aansluit bij de betreffende doelgroep.
- Heeft oog voor de lay-out en grafische vormgeving van het publiciteit- of marketinginstrument.
- Presenteert ideeën en voorstellen beknopt en in duidelijke formuleringen.
- Vertaalt analyses in heldere rapportages en voorstellen.

- Hanteert richting de pers en media de juiste toon en verstrekt de correcte informatie.

E. Resultaatgerichtheid

Onderneemt concrete acties om doelstellingen te behalen. Blijft ondanks tegenwerking, tegenslag of problemen gericht op het bereiken van het doel.

Gedragsvoorbeelden:

- Ontwikkelt een doelgericht en concreet actieplan voor Marketing, PR & Communicatie met opgave van doelen, mensen, middelen, timing, kosten, enz.
- Maakt concrete afspraken met alle betrokkenen en communiceert regelmatig over de stand van zaken van projecten of plannen.
- Spreekt anderen aan op het bereiken van de doelstellingen of het nakomen van afspraken indien dit nodig is.
- Geeft niet op en zoekt actief naar alternatieven indien geconfronteerd met belemmeringen of tegenslag.
- Doet voorstellen voor strategische en realistische doelen op de middellange en lange termijn.

F. Omgevingsbewustzijn

Is goed geïnformeerd over organisatorische, economische, maatschappelijke, museale en culturele ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren.

Gedragsvoorbeelden:

- Is op de hoogte van relevante ontwikkelingen en vertaalt deze kennis naar acties en voorstellen ten behoeve van de eigen werkzaamheden op het gebied van communicatie.
- Plaatst de eigen museumorganisatie op de juiste wijze in het krachtenveld waarmee deze te maken heeft.
- Neemt actief deel aan (museale) netwerken en samenwerkingsverbanden met het doel kennis op te doen over toekomstige ontwikkelingen die relevant zijn voor de eigen museumorganisatie.
- Onderhoudt follow-up contacten met externe relaties van het museum die invloed hebben op de (financiële) positie van de museumorganisatie.

G. Plannen en organiseren

Bepaalt doelen en prioriteiten, geeft de benodigde acties, tijd, middelen en mensen aan om deze doelen te behalen en zet mensen en middelen zo efficiënt mogelijk in.

Gedragsvoorbeelden:

- Werkt planmatig en ordelijk en houdt de deadlines van de verschillende media in de gaten.
- Maakt een realistische kostenraming van PR- en marketingactiviteiten.
- Plaatst PR- en marketingactiviteiten in de juiste volgorde en tijd.
- Organiseert het archief van beeld, tekst- en geluidsmaterialen van het museum.
- Bewaakt de uitvoering van PR-activiteiten en –middelen door derden.
- Stelt (project)planningen bij wanneer hiertoe aanleiding is.
- Mobiliseert mensen en middelen.

H. Overtuigen en beïnvloeden

De eigen visie, mening of standpunt helder, duidelijk en enthousiasmerend overbrengen op anderen en draagvlak creëren.

Gedragsvoorbeelden:

- Gelooft in de eigen voorstellen en straalt dit uit.
- Lobbyt bij de juiste personen om het draagvlak voor eigen voorstellen te vergroten.
- Maakt gebruik van hoor en wederhoor.
- Anticipeert op tegenargumenten en hanteert zelf goede tegenargumenten.
- Doseert de juiste argumenten en brengt deze goed getimed naar voren.
- Is gericht op het behouden van een goede relatie.

I. Initiatief (proactief handelen)

Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert op nieuwe situaties, kansen en/of problemen en handelt in een vroeg stadium.

Gedragsvoorbeelden:

- Herkent kansen en openingen in relatiebeheer en samenwerkingsrelaties om de eigen museumorganisatie beter te profileren of anderzijds winst te boeken.
- Herkent 'kruiwagens' en relevante contacten om deze te benaderen ten gunste van de museumorganisatie.
- Legt proactief voorstellen en plannen bij de directie neer voor Marketing, PR & Communicatie.
- Schakelt tijdig collega's in voor de organisatie, uitvoering en/of bewaking van activiteiten.

IV. OVERLEG

De medewerker Marketing, PR & Communicatie voert overleg met de directie, Groep Collectie en Groep Publiek & Presentatie en onderhoudt regelmatig contact met de Vrienden van het museum en/of andere externe relaties van het museum. Hij/zij werkt samen met Marketing- en Communicatieafdelingen van andere musea en/of van samenwerkingsverbanden waarvan het museum deel uitmaakt. Hij/zij neemt deel aan het aan het communicatieoverleg, het managementoverleg en de personeelsbijeenkomsten.

7. COMPETENTIEPROFIELEN

GROEP INTERNE DIENST

COMPETENTIEPROFIEL HOOFD INTERNE DIENST / BEVEILIGING (M/V)

I. Doel van de functie

Het hoofd interne dienst/beveiliging is verantwoordelijk voor de dagelijkse bedrijfsvoering. Hij/zij is het 'zenuwcentrum' van waaruit de dagelijkse bedrijfsvoering plaatsvindt. In deze rol is hij/zij de direct leidinggevende van de medewerkers interne dienst en als zodanig het aanspreekpunt voor de directie en het hoofd bedrijfsvoering. Als lid van het managementteam draagt hij/zij zorg voor de ontwikkeling, uitvoering en controle van het beheer en de beveiliging.

II. Werkgebieden

1. Beheren van gebouw, installaties en apparatuur

Gebruiksklaar maken/houden van installaties en klimaatapparatuur, uitvoeren van risicopreventie, opstellen van een meerjarenonderhoudsplan en initiëren, uitvoeren en bewaken van werk door derden.

2. Beheren van voorraden en het verzorgen van de logistiek

Beheren van voorraden, middelen en materialen en het beheren en (laten) uitvoeren van interne logistieke activiteiten zoals het transport van museale objecten en de op- en afbouw van tentoonstellingen in overleg met de conservator.

3. Leiding geven aan de medewerkers interne dienst en uitvoering beheerstaken

Aansturen van het team van medewerkers interne dienst en het delegeren van werkzaamheden, stroomlijnen en bewaken van werkprocessen, het maken van werkplanningen en het voeren van functioneringsgesprekken met de medewerkers interne dienst. In de rol van hoofd Interne Dienst het bijwonen van de managementvergaderingen en het voeren van overleg met de directeur, het hoofd bedrijfsvoering en externe instanties.

4. Faciliteren van bijeenkomsten en evenementen

Het voeren van overleg met de Groep Collectie en de Groep Publiek & Presentatie over de organisatie van evenementen, het stroomlijnen en coördineren van de uitvoering van de organiserende taken door de medewerkers Interne Dienst.

5. Uitvoeren van het beveiligingsbeleid

Faciliteren van een optimale veiligheid van medewerkers en bezoekers van het museum, alsook van de museale objecten en het gebouw. Het periodiek uitvoeren van veiligheidsoefeningen en het up-to-date houden van calamiteiten- en beveiligingsplannen.

III. Competenties en gedragsvoorbeelden

A. Vakdeskundigheid toepassen

Past kennis en ervaring op het werkgebied toe in de ontwikkeling en uitvoering van werkprocessen.

Gedragsvoorbeelden:

- Doet op basis van vakkennis en praktische ervaring voorstellen voor het optimaliseren van het beveiligingsbeleid.
- Richt facilitaire processen in met gebruikmaking van de hiervoor geldende methodieken en procedures.

- Voert functioneringsgesprekken met medewerkers interne dienst met gebruikmaking van gesprekstechnieken voor functioneringsgesprekken.

B. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvoorbeelden:

- Zorgt voor een optimale samenwerking en overleg binnen het team van medewerkers Interne Dienst
- Optimaliseert de afstemming van werkprocessen tussen de Interne Dienst en de andere groepen binnen het museum en/of derden.
- Overlegt met het hoofd bedrijfsvoering en de directeur over museumbrede zaken en belangen en de rol van de Interne Dienst hierin.
- Delegeert taken en bevoegdheden aan de dagcoördinator en/of de medewerkers Interne Dienst en houdt hierbij rekening met de kwaliteiten van de medewerkers.
- Staat open voor overleg en samenwerking in het zoeken naar oplossingen en mogelijkheden voor onvoorziene situaties en vragen van medewerkers en doet hierin voorstellen.

C. Instructies en procedures opvolgen

Werkt conform de gegeven instructies en geldende procedures, voert deze nauwgezet uit en weet welke procedure in welke situatie gevolgd moet worden.

Gedragsvoorbeelden:

- Stelt procedures en instructies op voor de uitvoering van toezicht in de museale ruimten, actualiseert deze periodiek en ziet toe op de correcte uitvoering ervan door de medewerkers interne dienst.
- Stelt procedures en instructies op voor een correcte uitvoering van receptietaken, informeert de medewerkers interne dienst en ziet toe op de correcte uitvoering ervan.
- Houdt de eigen kennis over wettelijke voorschriften actueel en past de procedures hierop aan.

D. Beslissen en activiteiten initiëren

Durft binnen de bevoegdheden beslissingen te nemen of acties te ondernemen, ook bij een niet-volledige kennis van de gevolgen van alle alternatieven of bij sterk conflicterende belangen.

Gedragsvoorbeelden:

- Handelt snel en adequaat in het geval van melding of signalering van een calamiteit in de museale ruimten.
- Neemt zelfstandig beslissingen over de inzet van personeel en de werkplanning en weegt belangen hierin af.
- Onderhoudt zelfstandig contacten met onderhoudsfirma's, monumentenwacht, gemeente en beveiligingsorganisaties en neemt het initiatief tot contact indien gewenst en/of noodzakelijk.
- Initieert activiteiten die het beheer, de procedures of de taken van de medewerkers interne dienst optimaliseren.
- Neemt zelfstandig besluiten over offertes van toeleveranciers en weegt de zakelijke belangen adequaat af.

E. Taakgericht leiderschap

Op een resultaatgerichte, doelgerichte en stimulerende wijze richting en sturing geven aan medewerkers. Taken verdelen, instructies geven, afspraken maken en de voortgang bewaken. Past de stijl en wijze van begeleiding aan op de betrokken individuen.

Gedragsvoorbeelden:

- Stimuleert de afstemming, samenwerking en eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers interne dienst door een positieve en motiverende benadering en het delegeren van taken.
- Begeleidt de medewerkers interne dienst waar nodig of gewenst in de uitvoering van hun werkzaamheden. Doet dit op een wijze die bij de betreffende medewerker past en geeft opbouwende feedback.
- Stuurt het team van interne medewerkers aan door een heldere taakverdeling, werkplanning en procedures en instructies te geven.
- Straalt een natuurlijk overwicht en autoriteit uit en weet deze aan te wenden om de samenwerking, motivatie en functioneren van het team te optimaliseren.

F Plannen en organiseren

Bepaalt doelen en prioriteiten, geeft de benodigde acties, tijd, middelen en mensen aan om deze doelen te behalen en zet deze zo efficiënt mogelijk in.

Gedragsvoorbeelden:

- Maakt een realistische planning van beheers- en onderhoudstaken, geeft hierbij de benodigde tijd en financiële middelen aan en stelt prioriteiten vast.
- Voert planningen zodanig uit dat de gestelde doelen behaald worden, geeft tijdig vertragingen en/of oponthoud aan en kan deze verantwoorden. Gaat actief op zoek naar alternatieven.
- Stelt dag-, week-, maand- en jaarplanningen op, actualiseert deze regelmatig en houdt zicht op de uitvoering van de planningen.
- Maakt een werkplanning voor de medewerkers Interne Dienst en houdt hierbij voldoende rekening met beschikbaarheid van medewerkers en de omvang van de te verwachten bezoekersstromen of extra activiteiten in het museum.
- Houdt toezicht op de aanwezigheid van materialen en middelen bij evenementen en zorgt dat deze tijdig en in de juiste hoeveelheid beschikbaar zijn.
- Beheert de voorraden aan materialen en middelen, draagt zorg voor tijdige bestelling en handelt offertes af binnen het gestelde budget.

G. Analyseren en rapporteren

Herkent belangrijke informatie, zoekt relevante of ontbrekende gegevens en legt verbanden. Legt gevonden informatie vast in heldere en onderbouwde voorstellen en plannen.

Gedragsvoorbeelden:

- Maakt analyses voor begrotingen (onderhoud en beheer) en doet voorstellen.
- Signaleert ongewenste situaties, verheldert de oorzaak ervan en doet voorstellen om deze situaties te herstellen.
- Stelt op basis van analyses planningen en meerjarenplannen op voor onderhoud en beheer, en verstrekt regelmatig schriftelijke en/of mondelinge rapportages aan de directie over voortgang.

H. Stressbestendigheid

Vertoont effectief gedrag bij druk en stressvolle situaties.

Gedragsvoorbeelden:

- Neemt de leiding bij calamiteiten en onvoorziene situaties en houdt overzicht over mensen en taken.
- Maakt bij tijdsdruk een afweging van de hoogste prioriteiten en geeft hieraan voorrang.
- Is in lastige situaties in staat om de eigen beslissingen goed te verwoorden en hieraan vast te houden.
- Schat de haalbaarheid van complexe taken adequaat in en delegeert taken indien noodzakelijk.
- Vraagt in tijden van grote drukte tijdig assistentie en/of advies van collega's en/of de directie.
- Stelt bij drukte en hectiek prioriteiten in de werkzaamheden vast en zorgt voor een snelle beschikbaarheid van middelen en mensen.

IV. OVERLEG

Het hoofd interne dienst/beveiliging voert regelmatig werkoverleg met het hoofd bedrijfsvoering over het te voeren en gevoerde beleid. Daarnaast neemt hij/zij deel aan het managementoverleg en personeelsbijeenkomsten en voert regelmatig werkoverleg met de medewerkers interne dienst. Incidenteel overleg vindt plaats met externe leveranciers, dienstverleners en gemeentelijke instanties, waaronder Politie en Brandweer.

COMPETENTIEPROFIEL MEDEWERKER INTERNE DIENST (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker Interne Dienst is belast met receptietaken, toezichthoudende- en gastvrijheidstaken en beheerstaken in de zin van klein technisch onderhoud. Hij/zij is het 'gezicht' en het aanspreekpunt van het museum richting bezoekers.

II. WERKGEBIEDEN

1. Beheer receptie

Openen en sluiten van het museum, verkoop van toegangsbewijzen en kassabeheer, beantwoorden van inkomende telefoon, aannname van alarmmeldingen, volgen van cameratoezicht.

2. Toezicht in museale ruimten

Bewaken van het museum, de objecten en de installaties, toezicht houden in de museale ruimten en conform de geldende procedures handelen in geval van alarm of onraad.

3. Organisatorische en technische beheerstaken

Assisteren bij op- en afbouw van tentoonstellingen en bij transport van museale objecten van en naar het depot. Gereed maken van ruimten bij evenementen van het museum en toezien op naleving van afspraken in geval van verhuur aan derden. Verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden.

4. Ontvangst van en informatieverstrekking aan bezoekers

Verwelkomen van bezoekers van het museum, informatie verschaffen over de route binnen het museum en andere relevante informatie over de tentoonstelling. Beantwoorden van vragen van bezoekers en het stroomlijnen van de bezoekersdichtheid.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVOORBEELDEN

A. Instructies en procedures opvolgen

Werkt conform de gegeven instructies en geldende procedures, voert deze nauwgezet uit en weet welke procedure in welke situatie gevolgd moet worden.

Gedragsvoorbeelden:

- Onderkent het belang en het nut van de procedures en regels die binnen het museum gelden.
- Voert instructies van het Hoofd Interne Dienst en/of de dagcoördinator correct en nauwkeurig uit en vraagt in geval van twijfel om verheldering.
- Zorgt dat opening en sluiting van het museum volgens de geldende procedure verlopen, o.a. opening en sluiting van deuren en ramen, uit- en inschakeling van alarminstallaties en erop toezien dat alle bezoekers voor sluitingstijd het museum hebben verlaten.
- Onderkent de grenzen van de eigen functie en bevoegdheid.
- Vraagt advies/instructie aan het Hoofd Interne Dienst en/of de dagcoördinator indien zich een situatie voordoet waarin de geldende procedures en/of instructies worden overschreden.
- Houdt zich actief op de hoogte van veranderingen in de (dagelijkse) procedures en/of regels en handelt hiernaar.

- Zet de juiste procedures in gang bij calamiteiten als brand en onwel worden van een bezoeker.
- Accepteert aanwijzingen van de dagcoördinator en/of een collega.

B. Initiatief (proactief handelen)

Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert op nieuwe situaties, kansen en/of problemen en handelt in een vroeg stadium.

Gedragsvoorbeelden:

- Signaleert beschadigingen in de museale ruimten en aan installaties en meldt deze aan het hoofd Interne Dienst of de dagcoördinator.
- Handelt snel en adequaat in geval van calamiteiten en informeert zo snel mogelijk de hulpdiensten en/of collega's.
- Neemt initiatief in onduidelijke situaties waarin anderen geen initiatief nemen en/of er geen geldige procedures gevolgd kunnen worden.
- Gaat bij zoekend en/of afwijkend gedrag van bezoekers over tot het benoemen en bespreekbaar maken van het gedrag door de bezoeker hierop vriendelijk en duidelijk aan te spreken.
- Houdt actief contact met collega's om werkzaamheden zo goed mogelijk af te stemmen.
- Is zich bewust van de invloed van de eigen houding en handelingen op de bezoekers in geval van calamiteiten en/of onverwachte situaties.
- Neemt in de rol van dagcoördinator zelfstandig besluiten over de dagelijkse werkzaamheden en verdeelt de taken binnen het team.

C. Klantgerichtheid

Geeft een hoge prioriteit geven aan bezoekerstevredenheid en verleent gevraagd en ongevraagd service en assistentie. Is in deze zin 'het gezicht' van het museum richting de bezoekers.

Gedragsvoorbeelden:

- Is representatief en professioneel in houding en taalgebruik, laat de bezoeker zich welkom voelen en verleent de bezoeker de benodigde informatie.
- Handelt telefonische contacten professioneel af door de juiste informatie te geven en de beller correct te woord te staan.
- Heeft respect voor de bezoeker, ongeacht de onredelijkheid van de wensen of klachten.
- Toont bereidheid om tot een oplossing te komen in het geval van een klacht of ontevredenheid van de bezoeker.
- Zorgt ervoor dat de klant optimaal tevreden is en verleent extra service indien nodig.
- Luistert aandachtig naar de bezoeker en zorgt ervoor dat deze zich gehoord en belangrijk voelt.
- Schat expliciete en impliciete wensen en vragen van bezoekers in en anticipeert hierop.
- Is open en eerlijk wanneer diensten of service niet geboden kunnen worden en biedt alternatieven aan.
- Is zich bewust van de eigen uitstraling en het effect dat zijn/haar attitude heeft op de beeldvorming van de bezoeker over het museum en de medewerkers.

D. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvoorbeelden:

- Overlegt binnen het team de werkzaamheden en stemt deze af met de collega's, het hoofd Interne Dienst en andere betrokkenen.
- Vervangt collega's en/of neemt werkzaamheden van een collega over indien de situatie dit vereist.
- Vraagt bij het hoofd Interne Dienst en/of de Groep Collectie en Publiek & Presentatie actief naar de meest actuele informatie over de lopende tentoonstellingen en/ of wijzigingen om de bezoekers zo goed mogelijk te informeren.
- Deelt kennis en ervaring met (nieuwe) collega's en stagiaires.
- Kan persoonlijk belang ondergeschikt maken aan het teambelang.
- Onderkent de bijdrage van collega's en andere medewerkers van het museum aan het geheel.
- Zoekt naar gemeenschappelijke oplossingen.
- Stelt ideeën en oplossingen voor om de effectiviteit van het team te versterken.
- Neemt actief deel aan het werkoverleg.

E. Stressbestendigheid

Vertoont effectief gedrag bij druk en stressvolle situaties.

Gedragsvoorbeelden:

- Reageert adequaat in onverwachte omstandigheden en raakt niet in paniek.
- Raak niet uit evenwicht wanneer onverwacht een grote hoeveelheid werk verricht moet worden.
- Kan goed omgaan met teleurstelling en vervelend bezoekersgedrag.
- Blijft rustig wanneer de voortgang van het werk belemmerd wordt.

IV. SAMENWERKING EN OVERLEG

De medewerker Interne Dienst:

- Neemt deel aan het periodiek werkoverleg van de interne dienst en aan personeelsbijeenkomsten.
- Overlegt werkzaamheden met het hoofd Interne Dienst en collega-medewerkers interne dienst.
- Werkt samen met de conservator bij transport van museale objecten.
- Stemt bezoekersinformatie af met de Groep Publiek & Presentatie en/of het hoofd Interne Dienst.

COMPETENTIEPROFIEL STARTENDE MEDEWERKER INTERNE DIENST (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De startende medewerker Interne Dienst is belast met ondersteunende taken, waaronder assistentie in de museumwinkel en het verzorgen van lunches en vergaderingen. Ook verricht hij/zij aanvullende werkzaamheden voor de medewerkers interne dienst, zoals het verzorgen van mailings en opruimwerkzaamheden.

Het museum stelt deze functie bij voorkeur open voor werkzoekenden met een arbeidsachterstand en/of personen met een beperking. Indien van toepassing heeft de startende medewerker Interne Dienst een mentor die hem/haar begeleidt in het werkproces. Vanuit de functie van startende medewerker Interne Dienst kan hij/zij bij gebleken geschiktheid en personele groei doorgroeien naar de functie van medewerker Interne Dienst.

II. WERKGEBIEDEN

1. Algemene ondersteuning

Het uitvoeren van ondersteunende taken op het werkgebied van de Interne Dienst, waaronder kleine inkopen, verzorgen van lunches en vergaderingen, assisteren bij evenementen en bijeenkomsten, verzorgen van mailings en verwerken van verpakkingsmaterialen.

2. Assistentie in de museumwinkel en het museumcafé

Op verzoek van de beheerder van het museumcafé of de museumwinkel assisteren in de verkoop, bediening en voorraadbeheer.

3. (Deel)toezicht museale ruimten en gastheerschap

Het houden van toezicht in de museale ruimten en het informeren van de bezoekers over de te volgen route en/of inhoudelijke vragen voor zover afgesproken met de mentor en/of het hoofd Interne Dienst.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVOORBEELDEN

A. Instructies en procedures opvolgen

Werkt conform de gegeven instructies en geldende procedures, voert deze nauwgezet uit en weet welke procedure in welke situatie gevolgd moet worden.

Gedragsvoorbeelden:

- Neemt bestellingen op voor catering en voert deze uit of plaatst deze bij een externe cateraar.
- Werkt volgens de aanwijzingen van de direct leidinggevende.
- Is zich bewust van zijn/haar bevoegdheden en vraagt advies als een situatie deze bevoegdheden overschrijdt.
- Accepteert de autoriteit van de direct leidinggevende in de werkopdrachten.

B. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander

Gedragsvoorbeelden:

- Overlegt belemmeringen of onverwachte situaties in de uitvoering van de werkzaamheden met de directe collega en/of leidinggevende.
- Bepaalt samen met de beheerder van het museumcafé of de museumwinkel de werkwijze voor het voorraadbeheer en de bevoegdheden/taken daarin.
- Overlegt de uitvoering en het resultaat van zijn/haar werkzaamheden met de direct leidinggevende.
- Bespreekt regelmatig met zijn/haar mentor en/of het hoofd Interne Dienst de voortgang van de werkprocessen en het eigen functioneren hierin.

C. Zorgvuldigheid / accuratesse

Gericht op detailinformatie en gaat hiermee accuraat en effectief om. Bewaakt de voortgang van afspraken.

Gedragsvoorbeelden:

- Zorgt voor een nette en aantrekkelijk ogende vergader- of lunchruimte met alle bijbehorende producten en artikelen.
- Verzorgt de mailings nauwkeurig, let op foutieve of dubbele adressering en zorgt voor een onberispelijke uitstraling van de mailing.
- Voert instructies nauwgezet uit en let op de details.
- Beheert de hem/haar toegewezen voorraden zorgvuldig en zorgt voor tijdige aanvulling.

D. Klantgerichtheid

Geeft een hoge prioriteit geven aan bezoekerstevredenheid en verleent gevraagd en ongevraagd service en assistentie. Is in deze zin 'het gezicht' van het museum richting de bezoekers.

Gedragsvoorbeelden:

- Heeft er plezier in om de collega's van de interne dienst, museumcafé en museumwinkel te ondersteunen in hun werkzaamheden.
- Biedt assistentie aan als collega's hulp nodig hebben en neemt indien nodig kleine organisatorische taken over.
- Zet zich in voor een optimale verzorging van de catering bij lunch, vergadering of bijeenkomst.
- Doet voorstellen om de catering of ondersteunende diensten nog beter aan te laten sluiten op de wensen/behoefte van de medewerkers.
- Treedt bezoekers vriendelijk en respectvol tegemoet.

E. Initiatief (proactief handelen)

Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert op nieuwe situaties, kansen en/of problemen en handelt in een vroeg stadium.

Gedragsvoorbeelden:

- Informeert zo snel mogelijk collega's en/of het hoofd Interne Dienst bij signalering van calamiteiten en/of ongewenste situaties.
- Voert werkzaamheden grotendeels zelfstandig uit.
- Doet voorstellen om de eigen werkzaamheden soepeler en/of optimaler te laten verlopen.
- Geeft eigen grenzen aan.
- Onderkent situaties waarin ondersteuning gewenst is en biedt deze uit zichzelf aan.

IV. SAMENWERKING EN OVERLEG

De startende medewerker Interne Dienst neemt deel aan het periodiek werkoverleg van de Interne Dienst, (indien dit is afgesproken met het hoofd Interne Dienst) en ontvangt dagelijks werkinstructies van het hoofd Interne Dienst of de dagcoördinator. Daarnaast werkt hij/zij samen met de medewerkers interne dienst en overlegt met de mentor over de voortgang van de werkprocessen (indien van toepassing).

COMPETENTIEPROFIEL INVALKRACHT INTERNE DIENST (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De invalkracht Interne Dienst is belast met toezichthoudende- en gastvrijheidstaken en beheerstaken in de zin van klein technisch onderhoud. Hij/zij is het 'gezicht' en het aanspreekpunt van het museum richting bezoekers.

II. WERKGEBIEDEN

1. Toezicht in museale ruimten

Bewaken van het museum, de objecten en de installaties, toezicht houden in de museale ruimten en conform de geldende procedures handelen in geval van alarm of onraad.

2. Organisatorische en technische beheerstaken

Assisteren bij op- en afbouw van tentoonstellingen en bij transport van museale objecten van en naar het depot. Gereed maken van ruimten bij evenementen van het museum en toezien op naleving van afspraken in geval van verhuur aan derden. Verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden.

3. Ontvangst van en informatieverstrekking aan bezoekers

Verwelkomen van bezoekers van het museum, informatie verschaffen over de route binnen het museum en andere relevante informatie over de tentoonstelling. Beantwoorden van vragen van bezoekers en het stroomlijnen van de bezoekersdichtheid.

met uitbreiding bij gebleken vaardigheid en kennis naar:

4. Beheer receptie

Openen en sluiten van het museum, verkoop van toegangsbewijzen en kassabeheer, beantwoorden van inkomende telefoon, aanneme van alarmmeldingen, volgen van cameratoezicht.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVOORBEELDEN

A. Instructies en procedures opvolgen

Werkt conform de gegeven instructies en geldende procedures, voert deze nauwgezet uit en weet welke procedure in welke situatie gevolgd moet worden.

Gedragsvoorbeelden:

- Onderkent het belang en het nut van de procedures en regels die binnen het museum gelden.
- Voert instructies van het Hoofd Interne Dienst en/of de dagcoördinator correct en nauwkeurig uit en vraagt in geval van twijfel om verheldering.
- Onderkent de grenzen van de eigen functie en bevoegdheid.
- Vraagt advies/instructie aan het Hoofd Interne Dienst en/of de dagcoördinator indien zich een situatie voordoet waarin de geldende procedures en/of instructies worden overschreden.
- Houdt zich actief op de hoogte van veranderingen in de (dagelijkse) procedures en/of regels en handelt hiernaar.
- Handelt bij calamiteiten als brand en onwel worden van een bezoeker conform de afgesproken procedure.

- Accepteert aanwijzingen van de dagcoördinator en/of een collega.

B. Initiatief (proactief handelen)

Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert op nieuwe situaties, kansen en/of problemen en handelt in een vroeg stadium.

Gedragsvoorbeelden:

- Signaleert beschadigingen in de museale ruimten en aan installaties en rapporteert deze aan het Hoofd Interne Dienst of de dagcoördinator.
- Handelt snel en adequaat in geval van calamiteiten en informeert zo snel mogelijk de dagcoördinator en/of het Hoofd Interne Dienst.
- Gaat bij zoekend en/of afwijkend gedrag van bezoekers over tot het benoemen en bespreekbaar maken van het gedrag door de bezoeker hierop vriendelijk en duidelijk aan te spreken.
- Houdt actief contact met collega's om werkzaamheden zo goed mogelijk af te stemmen.
- Is zich bewust van de invloed van de eigen houding en handelingen op de bezoekers in geval van calamiteiten en/of onverwachte situaties.

C. Klantgerichtheid

Geeft een hoge prioriteit geven aan bezoekerstevredenheid en verleent gevraagd en ongevraagd service en assistentie. Is in deze zin 'het gezicht' van het museum richting de bezoekers.

Gedragsvoorbeelden:

- Is representatief en professioneel in houding en taalgebruik, laat de bezoeker zich welkom voelen en verleent de bezoeker de benodigde informatie.
- Heeft respect voor de bezoeker, ongeacht de onredelijkheid van de wensen of klachten.
- Toont bereidheid om tot een oplossing te komen in het geval van een klacht of ontevredenheid van de bezoeker.
- Zorgt ervoor dat de klant optimaal tevreden is en verleent extra service indien nodig.
- Luistert aandachtig naar de bezoeker en zorgt ervoor dat deze zich gehoord en belangrijk voelt.
- Schat expliciete en impliciete wensen en vragen van bezoekers in en anticipeert hierop.
- Is open en eerlijk wanneer diensten of service niet geboden kunnen worden en biedt alternatieven aan.
- Is zich bewust van de eigen uitstraling en het effect dat deze heeft op de beeldvorming van de bezoeker over het museum en de medewerkers.

D. Samenwerken en overleggen

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van de eigen kwaliteiten en belangen en die van de ander.

Gedragsvoorbeelden:

- Overlegt werkzaamheden met de collega's, het hoofd Interne Dienst en andere betrokkenen.
- Vervangt collega's en/of neemt werkzaamheden van een collega over indien de situatie dit vereist.
- Vraagt actief naar de meest actuele informatie over de lopende tentoonstellingen en/of wijzigingen om de bezoekers zo goed mogelijk te informeren.
- Kan persoonlijk belang ondergeschikt maken aan het teambelang.

E. Stressbestendigheid

Vertoont effectief gedrag bij druk en stressvolle situaties.

Gedragsvoorbeelden:

- Reageert adequaat in onverwachte omstandigheden en raakt niet in paniek.
- Raak niet uit evenwicht wanneer onverwacht een grote hoeveelheid werk verricht moet worden.
- Kan goed omgaan met teleurstelling en vervelend bezoekersgedrag.
- Blijft rustig wanneer de voortgang van het werk belemmerd wordt.

IV. SAMENWERKING EN OVERLEG

De invalkracht Interne Dienst overlegt werkzaamheden met de dagcoördinator, het hoofd Interne Dienst en collega-medewerkers interne dienst. Incidenteel werkt hij/zij samen met de conservator bij transport van museale objecten.

COMPETENTIEPROFIEL BEHEERDER MUSEUMWINKEL (M/V)

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De beheerder van de museumwinkel is het visitekaartje en het centrale aanspreekpunt voor bezoekers van de museumwinkel. Hij/zij informeert en adviseert de bezoekers over het assortiment en zorgt voor een aantrekkelijke opstelling van de artikelen.

II. RESULTAATGEBIEDEN

1. Beheren van de museumwinkel

Verkopen van artikelen uit de museumwinkel en zorgen voor een aansprekende en nette uitstraling van het assortiment. Beheren van voorraden, plaatsen van bestellingen en voorstellen doen voor aanpassing van het assortiment op basis van reacties en vragen van de bezoekers. Beheren van de kassa van de museumwinkel.

2. Informeren en adviseren van bezoekers

Informeren van bezoekers over de achtergrond van de artikelen en hen proactief adviseren bij hun aankopen. Achterhalen van de behoefte van de bezoeker en hierop adequaat inspelen.

III. COMPETENTIES EN GEDRAGSVORBEELDEN

A. Communicatief vaardig

Verwoordt standpunten en meningen helder en stemt houding en taalgebruik af op de gesprekspartner. Weet draagvlak te creëren en kan schakelen tussen verschillende niveaus in de organisatie. Is representatief in houding en taalgebruik.

Gedragsvorbeelden:

- Spreekt bezoekers aan in gangbaar Nederlands en spreekt duidelijk en verstaanbaar.
- Informeert de bezoeker in heldere bewoordingen over (de achtergrond van) artikelen.
- Hanteert beleefd taalgebruik, ook bij een klacht of een onheuse bejegening van de bezoeker.
- Adviseert de bezoeker zonder abstract of complex taalgebruik te hanteren.
- Stemt zijn/haar taalgebruik af het niveau van de bezoeker.

B. Initiatief (proactief handelen)

Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert op nieuwe situaties, kansen en/of problemen en handelt in een vroeg stadium.

Gedragsvorbeelden:

- Stap gemakkelijk en met plezier op de bezoeker af.
- Legt gemakkelijk contact met de bezoeker.
- Houdt gesprekken op gang door af te stemmen op de bezoeker.
- Is goed in 'small talk' en scheidt snel een vertrouwensband met de bezoeker.
- Is in staat om met mensen van verschillend niveau en/of culturele achtergrond om te gaan.
- Herkent koopsignalen en speelt hierop in.

C. Klantgerichtheid

Geeft een hoge prioriteit geven aan bezoekerstevredenheid en verleent gevraagd en ongevraagd service en assistentie. Is in deze zin 'het gezicht' van het museum richting de bezoekers.

Gedragsvoorbeelden:

- Heeft respect voor de bezoeker, ongeacht de onredelijkheid van wensen of klachten.
- Toont de bereidheid om met de bezoeker tot een goed keuze te komen.
- Werkt toe naar een situatie waarin de bezoeker gemotiveerd is voor de aankoop.
- Ziet kansen om de bezoeker te informeren over aanverwante of te verwachten artikelen in het assortiment.
- Vertaalt de wens van de bezoeker naar een artikel uit het assortiment.
- Zorgt ervoor dat de bezoeker tevreden de winkel verlaat en verleent desgewenst extra service.
- Luistert aandacht en geeft de bezoeker het gevoel dat deze gehoord wordt.
- Anticipeert op de wensen en behoeften van de bezoeker.
- Is in kleding, houding en taalgebruik representatief.

D. Zorgvuldigheid / accuratesse

Gericht op detailinformatie en gaat hiermee accuraat en effectief om. Bewaakt de voortgang van afspraken.

Gedragsvoorbeelden:

- Verricht correct kassabeheer.
- Houdt de voorraden in detail bij aan de hand van inventarisatielijsten.
- Plaatst tijdig bestellingen om voorraden aan te vullen.
- Bewaakt de voortgang van bestellingen en zorgt dat deze tijdig aanwezig zijn.

IV. Overleg

De beheerder van de museumwinkel voert overleg met het hoofd Interne Dienst voor de werkplanning, werkprocedures en kassabeheer en neemt deel aan het werkoverleg van de Interne Dienst. Met de Groep Publiek & Presentatie overlegt de beheerder het assortiment van de museumwinkel, de presentatie van het assortiment en de organisatie van de rondleidingen.